

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS



Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

Central de Atendimento Sicoob

Dúvidas relacionadas ao uso dos canais de autoatendimento

4000 1111*

Capitais e regiões metropolitanas

0800 642 0000

Demais localidades
Atendimento 24 horas

Central de Relacionamento Sipag

3004 2013

Capitais e regiões metropolitanas

0800 757 1013

Demais localidades
De segunda a sexta, das 09h às 18h

Central de Atendimento Yoo

4007 2101*

Regiões metropolitanas

0800 001 2101

Demais regiões

0800 646 4001

Ouvidoria
De segunda a sexta, das 09h às 18h

Central de Atendimento Sicoobcard

Dúvidas, roubo ou perda do cartão

4007 1256*

Capitais e regiões metropolitanas

0800 702 0756

Demais localidades

(55 61) 3030 6767

Exterior a cobrar
De segunda a sexta, das 08h às 20h

Central de Relacionamento Sicoob Seguros

0800 725 8285

De segunda a sexta, das 07h às 20h

Ouvidoria Sicoob

Reclamações, elogios e sugestões

0800 725 0996

De segunda a sexta, das 08h às 20h

Serviço de Atendimento ao Consorciado

4007 1905*

Capitais e regiões metropolitanas

0800 607 3636

Capitais e regiões metropolitanas
De segunda a sexta, das 09h às 18h

Atendimento Sicoob Seguradora

3003 5262

Capitais e regiões metropolitanas

0800 725 8262

Demais localidades

0800 771 5472

Deficientes auditivos ou de fala

Deficientes auditivos ou de fala

0800 940 0458

De segunda a sexta, das 08h às 20h

Para saber sobre os demais produtos, entre em contato com sua cooperativa ou consulte www.sicoob.com.br

* Caso a localidade não possua o serviço 4000 ou 4007 é necessário informar o número da operadora mais o DDD 61: (0 xx 61 4007 1256).



Atendimento Prioritário



Atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8/11/2000.

Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos, nos termos da lei nº 13.466/2017.

Direitos e Deveres dos Cooperados

Subscrever e integralizar as quotas partes de capital social da **Cooperativa**, nos termos do **Estatuto Social**;

Cumprir pontualmente os compromissos contraídos com a **Cooperativa**;
Manter suficiente provisão de saldo para pagamento de cheques emitidos, bem como para honrar outras ordens de débitos;

Satisfazer as disposições da legislação específica, do **Estatuto Social** e dos regulamentos internos, bem como respeitar as deliberações tomadas pelos órgãos sociais e pelos dirigentes da **Cooperativa**, além das normas e instruções emanadas da **Central**;

Zelar pelos interesses sociais, morais e materiais da **Cooperativa**;

Cobrir sua parte nas perdas apuradas, nos termos do **Estatuto Social**;

Ter sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não deve sobrepor interesses individuais;

Não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na **Cooperativa** para finalidades não previstas nas propostas de empréstimos e permitir ampla fiscalização da aplicação;

Movimentar, preferencialmente, as economias próprias na **Cooperativa**;

Complementar as garantias de operações de crédito quando a garantia original se tornar insuficiente;

Manter seu cadastro atualizado, conforme periodicidade definida pelos órgãos reguladores, pelo **Banco Central do Brasil**, pelo **SICOOB GOIÁS CENTRAL** e pelo **Conselho de Administração da Cooperativa**;

Comunicar à **Cooperativa** para que esta comunique aos órgãos competentes, eventuais indícios de ilicitudes de qualquer natureza relacionado ao sistema financeiro.

Sistema de Informações ao Crédito (SCR)

O SCR é um sistema administrado pelo Banco Central do Brasil (BCB), que disponibiliza informações sobre operações de crédito para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro e para o exercício das atividades de fiscalização do BCB, bem como para propiciar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras sobre o montante de responsabilidades de clientes em operações de crédito.

O sistema é alimentado pelas próprias instituições mediante as informações prestadas por seus cooperados no momento da contratação das operações.

O sistema é mantido pelo Banco Central do Brasil, cujo fornecimento das informações nele contidas é condicionado à autorização específica do cooperado.

O cooperado pode consultar as informações sobre seus dados diretamente pela internet, no Banco Central do Brasil ou nas instituições financeiras. Caso o cooperado verifique algum erro em seus dados ou divergência nas informações cadastradas, é necessário solicitar a retificação junto à instituição financeira responsável pela informação cadastrada e também junto ao Banco Central do Brasil.

No SCR são armazenadas as seguintes informações:

- a. empréstimos e financiamentos;
- b. adiantamentos;
- c. operações de arrendamento mercantil;
- d. prestação de aval, fiança, coobrigação ou qualquer outra modalidade de garantia pessoal do cumprimento de obrigação financeira de terceiros;
- e. compromissos de crédito não canceláveis incondicional e unilateralmente pela instituição concedente;
- f. operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;
- g. créditos contratados com recursos a liberar;
- h. créditos baixados como prejuízo;
- i. operações com instrumentos de pagamento pós-pagos;
- j. outras operações ou contratos com características de crédito, que sejam assim reconhecidos pelo Banco Central do Brasil.

Resolução CMN nº 4.571/2017.

Conta-salário

A conta-salário é um tipo de conta de registro destinada a depósito de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares.

A conta-salário não admite outro tipo de depósito além dos créditos da entidade pagadora, não é movimentável por cheques e não oferece ao cooperado os serviços de cartões de crédito, financiamentos e empréstimos.

Para abertura de conta-salário é necessário que o empregador contrate a cooperativa de crédito para prestar o serviço de pagamento dos salários de seus empregados, sendo de responsabilidade do empregador a identificação dos beneficiários.

Podem ser realizadas as seguintes movimentações em conta-salário:

- a. saques em terminais de autoatendimento, diretamente em guichês de caixa, inclusive em ponto de atendimento de correspondente no País, ou por qualquer outro meio previsto no instrumento contratual firmado entre a instituição financeira e a entidade contratante;
- b. pagamentos com uso de cartão magnético com função de débito;
- c. liquidação de contas, faturas ou quaisquer outros documentos representativos de dívidas, inclusive mediante débito automático.

É vedada a cobrança de tarifas para a prestação dos seguintes serviços:

- a. fornecimento de cartão magnético;
- b. realização de até 5 (cinco) saques, por evento de crédito;

- c. acesso, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (duas) consultas mensais ao saldo;
- d. fornecimento, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (dois) extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos 30 (trinta) dias;
- e. manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação;
- f. a critério do beneficiário, os créditos depositados na conta depósito, que podem ser transferidos, pelo valor total creditado, para conta diversa desta, sem cobranças de tarifas por este serviço, desde que formalizado pelo beneficiário.

Outras informações: http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/salario.asp.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

Resoluções CMN nº 3.402/2006 e 3.424/2006 e Circulares BCB 3.336/2006 e 3.338/2006

A cooperativa possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta

Lei nº 12.291/2010

Cartão de Crédito

CARTÃO DE CRÉDITO	ANUIDADE DIFERENCIADA	PROGRAMA DE RECOMPENSA	BENEFÍCIO
Clássico - Master Card	R\$ 60,00	\$1 - 1 Pt	Sicoobcard Prêmios, Mastercard Surpreenda
Gold - Master Card	R\$ 100,00	\$1 - 1 Pt	Sicoobcard Prêmios, Mastercard Surpreenda, Garantia estendida, Proteção de compras, Proteção de preços, Mastercard Global Service
Platinum - Master Card	R\$ 200,00	\$1 - 1,5 Pt	Sicoobcard Prêmios, Mastercard Surpreenda, Concierge, Mastercard Global Service, Mastercard Priceless Cities, Master Assist Plus, Master Seguro de Automóveis, Carta Schengen
Black - Master Card	R\$ 600,00	\$1 - 2 Pt	Sicoobcard Prêmios, Mastercard Surpreenda, Concierge, LoungeKey, Sala Vip Mastercard Black Guarulhos, Carta Schengen, Proteção de bagagem, Master Seguro de Automóveis, Airport Concierge, Duty Free Dufry Red, Agência de Viagens, Experiência e Ofertas, Priceless Cities, Roubo em Caixas Eletrônicos, Cancelamento de Viagem
Mastercard Empresarial	R\$ 100,00	\$1 - 1 Pt	Sicoobcard Prêmios, MasterCard Global Service, MasterCard Surpreenda, MasterSeguro de Automóveis, Master Assist Plus, MasterCard Empreendedor, Master Coverage, Proteção em Caixas Eletrônicos
Clássico - Visa	R\$ 60,00	\$1 - 1 Pt	Sicoobcard Prêmios, Vai de Visa, Serviço de Assistência de Viagem, Substituição Emergencial do Cartão
Gold Visa	R\$ 100,00	\$1 - 1 Pt	Sicoobcard Prêmios, Vai de Visa, Seguro para Veículo de Locadora, Serviço de Assistência de Viagem, Substituição Emergencial do Cartão
Platinum - Visa	R\$ 200,00	\$1 - 1,5 Pt	Sicoobcard Prêmios, Vai de Visa, Ofertas Exclusivas, Proteção de preços, Proteção de compras, Garantia estendida original, Concierge, Seguro de Acidentes em Viagens, Seguro para Veículo de Locadora, Serviço de Emergência Médica Internacional, Certificado Schengen, Visa Luxury Hotel Collection, Substituição Emergencial do Cartão

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Débito Automático

A gente sabe que você já tem muitos compromissos. Por isso, facilite sua vida com o Débito Automático do Sicoob*. Assim, você não precisa se preocupar com o vencimento das suas contas, pois o valor a pagar é debitado automaticamente da sua conta corrente com eficiência e segurança.

Confira as vantagens:

O cadastro é fácil e pode ser feito por meio dos canais de atendimento

O pagamento de suas contas é realizado sempre nas datas certas e você não corre o risco de pagar multas

Acesso às informações dos lançamentos das contas em débito no seu extrato

Serviço isento de tarifa

As contas também chegam no seu endereço para conferência

Deixe suas contas no Débito Automático do Sicoob e tenha comodidade e segurança o mês inteiro.

Se você ainda não é um cooperado, baixe o app Faça Parte no Google ou Apple Store.

* Sujeito à disponibilidade de saldo.



Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

DDA - Débito Direto Autorizado

O Sicoob investe muito para tornar a vida financeira do seu cooperado mais fácil e prática. Bom exemplo disso é o DDA - Débito Direto Autorizado do Sicoob. Ele permite que todos os pagamentos realizados por meio de boletos bancários* sejam recebidos eletronicamente, substituindo a emissão do boleto em papel. Além de preservar a natureza, o DDA traz mais segurança e agilidade para você pagar suas contas.

Confira as vantagens:

Garantia do recebimento do boleto registrado sem atraso, evitando o pagamento de multas

Comodidade ao cadastrar e visualizar os boletos por meio dos canais eletrônicos

Maior controle dos boletos a serem pagos

O débito não é automático, portanto você decide quando e como pagar

Facilite o seu dia a dia. Cadastre-se já e receba seus boletos eletronicamente.

*IPTU, IPVA, contas de água, luz, telefone e gás não estão inclusos no DDA.

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Portabilidade Salarial

É um direito seu escolher onde você quer receber seu salário. Faça a opção pelo Sicoob e torne-se parte de uma instituição financeira na qual você encontra os produtos e serviços mais práticos e modernos para cuidar do seu dinheiro, além das taxas mais justas do mercado.

A portabilidade salarial é fácil, rápida e sem nenhum custo.

Recarga de Celular

A recarga de celular ou fixo pré-pago pode ser realizada pelo App Sicoob ou caixa eletrônico.

Operadoras: Oi, Claro, Vivo, Tim, Nextel, Embratel, Algar e Sercomtel.

Em caso de problemas ou dúvidas entre em contato diretamente com sua operadora munido do número da transação (NSU). Uma vez que a informação não for satisfatória por parte das operadoras, os cooperados/clientes poderão entrar em contato com a Central de Atendimento do Sicoob pelo telefone 0800 642 0000.

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Depósito de cheques

Você não precisa comparecer à cooperativa nem para depositar seus cheques. O App Sicoob permite que você faça depósitos capturando a imagem do cheque de forma simples e segura, com toda a comodidade.

Capture e envie vários cheques para a cooperativa de uma vez

Deposite seus cheques a qualquer momento

Controle e acompanhe seus depósitos pelo App Sicoob

Procure o Sicoob mais próximo e aproveite os benefícios que só a maior instituição financeira cooperativa do Brasil pode oferecer.

2ª Via de Boleto

Fique atento! Antes de gerar ou pagar boletos do Sicoob, confira as seguintes informações:

Marca Sicoob

Nosso código (756)

Linhas digitáveis iniciadas em 756.

Pronto! Agora que você conhece o procedimento correto e seguro, clique aqui para emitir a 2ª via do seu boleto.

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Saque Digital

Com esta solução é possível realizar saques utilizando apenas o smartphone, sem a necessidade do cartão. Basta cadastrar a intenção de saque no App Sicoob por meio da nova opção Saque Digital. Em seguida, é só se dirigir a um caixa eletrônico do Sicoob, ler o QR-Code exibido na tela com a câmera do seu celular e pronto: dinheiro na mão!

Limite de R\$ 2 mil por saque, respeitado o limite diário individual da conta corrente.

Saque sem Cartão

Os cooperados do Sicoob podem fazer saques nos caixas eletrônicos sem precisar usar o cartão. O limite diário é de até R\$ 300,00 (trezentos reais).

Para usar a novidade, o cooperado precisa aderir ao serviço pela Internet ou Mobile Banking e aceitar os termos de uso do Saque sem Cartão. Depois da adesão, o cooperado pode gerar o código de segurança de cinco dígitos. Este código é solicitado no momento do saque no Caixa Eletrônico. Cada código de segurança só pode ser utilizado para um saque no mesmo dia da sua geração. Caso haja a necessidade de realizar outro saque, o cooperado deve gerar um novo código.

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Sipag

Bons negócios é com a Sipag

Desde 2004, a Sipag oferece Soluções Integradas de Pagamento para seu negócio prosperar e crescer com mais economia e benefícios.

Presente em todos os estados do Brasil, ela é mais do que uma maquininha de cartão, é a solução para pagamento recorrente, pagamento por link, e-commerce e muito mais.

Seguindo os princípios de ética e transparência de quem nasceu no cooperativismo, a Sipag proporciona o crescimento financeiro de milhares de empresários e o desenvolvimento socioeconômico das comunidades onde está presente.

Por isso, não importa o tamanho ou o segmento da sua empresa, tem sempre uma opção Sipag perfeita pra ela.

Para saber mais, acesse sipag.com.br.

2ª Via de Boleto

Fique atento! Antes de gerar ou pagar boletos do Sicoob, confira as seguintes informações:

Marca Sicoob

Nosso código (756)

Linhas digitáveis iniciadas em 756.

Pronto! Agora que você conhece o procedimento correto e seguro, acesse o nosso site www.sicoob.com.br/sicoobcredijur para emitir a 2ª via do seu boleto.

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

Efetivação em 2 passos

Faça transações mais seguras no Internet Banking. São dois passos simples. No primeiro, você cadastra sua operação do jeito que sempre fez. No segundo, você efetiva. A diferença é que, depois disso, em vez da sua senha, você vai digitar um código de seis dígitos, que pode ser gerado por meio de QR Code ou informado pelo Cartão de Segurança.

Importante:

1. A efetivação em dois passos não substitui a necessidade de cadastramento/liberação do computador e do smartphone utilizados.
2. Após 3 (três) tentativas consecutivas de digitação do código errado, o acesso ao Internet Banking será bloqueado. O desbloqueio poderá ser feito na cooperativa ou no ATM.
3. O QR Code e o Cartão de segurança são utilizados apenas para confirmar transações no Internet Banking utilizando o computador. Portanto, a efetivação em dois passos não se aplica à operações realizadas por tablets e smartphones.

Para conta conjunta é necessário realizar a adesão para cada titular. A escolha pelo método (QR Code ou Cartão de Segurança) pode ser diferente entre os titulares.

Para cancelar a adesão ao QR Code você deve acessar o App Sicoob "Outras opções">"Segurança">"Efetivação em dois passos". Em seguida, selecione "desativar". Depois volte e faça adesão ao Cartão de Segurança.

O procedimento é o mesmo para cancelar a adesão ao Cartão de Segurança pelo smartphone.

Se preferir, o cancelamento do QR Code poder ser feito automaticamente ao realizar a adesão ao Cartão de Segurança impresso (pelo ATM ou na cooperativa).

Em caso de dúvidas em relação à adesão e utilização da efetivação em dois passos entre em contato com a Central de Atendimento do Sicoob pelo telefone 0800 642 0000.

A efetivação em dois passos é obrigatória nas transações do Sicoob desde 31 de março de 2016.

Recebimento de boletos de pagamento em espécie

Esse conteúdo deve ser definido pela Singular em conjunto com a Central, conforme os serviços efetivamente prestados.

Resolução CMN nº 4.648/18.

Saque e pagamento em espécie

As instituições financeiras devem requerer de seus clientes e sacadores não clientes comunicação prévia, com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, dos saques e pagamentos em espécie de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), bem como saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente.

No caso de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente, a comunicação prévia deve ser realizada exclusivamente em agências e PAs.

Circular BCB nº 3.461, de 24/7/2009, com redação dada pela Circular BCB nº 3.839, de 28/6/2017.

Disponibilização de caixa eletrônico

Esta cooperativa de crédito possui caixa eletrônico com dispositivos que inutilizam suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.

Disponibilização de caixa eletrônico

Esta cooperativa de crédito possui caixa eletrônico com dispositivos que inutilizam suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.

Conheça os principais golpes e fique atento:



Boletos Falsos:

O boleto falso pode ser recebido por e-mail, com falsa oferta de desconto no DDA, entregue fisicamente na residência do cooperado ou ainda ser adulterado durante a emissão na internet. Ao efetuar o pagamento desse novo boleto, o recurso é desviado e a quitação da obrigação não é realizada. Se o boleto foi recebido fora de sua rotina, confirme sua autenticidade com a empresa emissora ou solicite a segunda via no site oficial da instituição.



Falso empréstimo:

Oferta de empréstimo com condições facilitadas onde é solicitado pagamento antecipado de taxas administrativas, seguros e outras. Não efetue qualquer pagamento antecipado e desconfie das facilidades. O Sicoob não oferece empréstimos por meio de veículos de comunicação como jornais, revistas, sites e rádios, e não realiza oferta por telefone, fax ou e-mail.



Mensagens falsas:

Os fraudadores nesse caso conseguem seu endereço de e-mail ou número de telefone e enviam uma mensagem como se fosse o Sicoob, solicitando seus dados pessoais e senhas ou alertando sobre transações indevidas ou bloqueios da conta ou cartão. Ao clicar, você será direcionado a uma página falsa, criada para capturar suas informações ou permitir a instalação de softwares maliciosos (malwares), que podem alterar a configuração de segurança do computador e possibilitar o acesso remoto. Nunca clique no link ou responda a mensagens desse tipo. Em caso de SMS, encaminhe-o para o número 7726, para bloqueio de SPAMS.



Falso depósito:

O fraudador informa que efetuou depósito indevido e, após enviar o comprovante falso, solicita que o cooperado devolva o valor ou a diferença. Mas quando o envelope depositado é conferido, está vazio. Desconfie de contatos desta natureza e, antes de agir, confirme se os valores estão desbloqueados em sua conta.



Cuidado com documentos:

A maioria das fraudes acontece com o uso de documentos roubados, furtados ou extraviados. Se você foi vítima de uma destas situações, registre um Boletim de Ocorrência (BO).

Inserir a legislação distrital ou estadual em vigor.

Limites Diários Transações Intercredis

LIMITES DIÁRIOS DE TRANSAÇÕES INTERCREDIS		Última Atualização	15/10/2020
Produtos e serviços		Limites Diários	
Depósitos			
Guichê de Caixa - dinheiro		até R\$ 1.000.000,00 ⁽³⁾	
Guichê de Caixa - cheque		até R\$ 10.000.000,00 ⁽⁴⁾	
Terminal de autoatendimento - dinheiro		R\$ 5.000,00	
Terminal de autoatendimento - cheque		R\$ 10.000,00	
Extratos			
Fornecimento de Extrato mensal		Sem limite	
Fornecimento de Extrato por um período		Sem limite	
Saques			
Guichê de Caixa		R\$ 2.000,00	
Terminal de autoatendimento		R\$ 2.000,00	

(3) Limite aprovado na 103 reunião do Conselho de Administração da Confederação

(4) Limites definidos para mitigar riscos de eventuais erros operacionais, conforme CCI - 240/2018 Sicoob Confederação de 17/07/2018